

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์  
: กรณีศึกษารธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม  
ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร  
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งหมด 200  
คน และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

แสดงข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้  
ลักษณะการใช้บริการ และบริการที่ใช้ (ตารางที่ 1-10)

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

รวบรวมข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของ  
ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจด้านราคา ความพึงพอใจด้าน  
ช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ  
ความพึงพอใจด้านกายภาพ และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม (ตารางที่ 11-20)

2.2 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทบุรี(นครปฐม)จังหวัดนครปฐม  
(ตารางที่ 21-30)

2.3 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา (ตารางที่ 31-40)

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า

รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะที่ลูกค้ามีความคิดเห็นว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด  
(มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ควรปรับปรุง

3.1 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าโดยรวม (ตารางที่ 41-60)

3.2 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าสาขานนทบุรี(นครปฐม)(ตารางที่ 61-80)

3.3 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่างสาขา (ตารางที่ 81-100)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ

ลักษณะการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้าสาขานนทรงพล (นครปฐม)	100	50.0
ลูกค้าต่างสาขา	100	50.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้าสาขานนทรงพล (นครปฐม) และลูกค้าต่างสาขาจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	96	48.0
หญิง	104	52.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.0 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.5
ระหว่าง 20-29 ปี	65	32.5
ระหว่าง 30-39 ปี	84	42.0
ระหว่าง 40-49 ปี	36	18.0
มากกว่า 50 ปี	14	7.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าลูกค้ามีอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.5 อายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.0 อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	14	7.0
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	31	15.5
อนุปริญญา หรือ ปวส.	24	12.0
ปริญญาตรี	116	58.0
สูงกว่าปริญญาตรี	14	7.0
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	1	0.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.5 ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.0 ระดับประถมศึกษาและระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 7.0 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ) คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	11	5.5
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	12.0
พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน	93	46.5
นักธุรกิจ / ค้าขาย	60	30.0
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	6	3.0
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	6	3.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ลูกค้ามีอาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา เป็นนักธุรกิจ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 30.0 ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.0 นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.5 พ่อบ้าน แม่บ้าน และอื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ) จำนวนเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	62	31.0
10,001-20,000 บาท	49	24.5
20,001-30,000 บาท	34	17.0
30,001-40,000 บาท	18	9.0
40,001-50,000 บาท	10	5.0
50,001 บาทขึ้นไป	27	13.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ลูกค้ามีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รายได้ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 13.5 รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และรายได้ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ

เหตุผลที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	51	25.5
ธนาคารมีบริการหลากหลาย	15	7.5
ชื่อเสียง / ความมั่นคง	7	3.5
ธนาคารอยู่ใกล้ / สะดวก	117	58.5
ผลตอบแทนสูง	0	0
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	10	5.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า เหตุผลที่มาใช้บริการของลูกค้าส่วนใหญ่ คือ ธนาคารอยู่ใกล้ สะดวก คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา คือ การให้บริการที่ดีของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ธนาคารมีบริการหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 7.5 อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ) คิดเป็นร้อยละ 5.0 ชื่อเสียง และความมั่นคง คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ แต่ในด้านผลตอบแทนสูง ไม่มีผู้ให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามวันที่มาใช้บริการมากที่สุด

วันที่มาใช้บริการมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	49	24.5
วันอังคาร	19	9.5
วันพุธ	14	7.0
วันพฤหัสบดี	14	7.0
วันศุกร์	23	11.5
ไม่แน่นอน	81	40.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ลูกค้ามาใช้บริการ ในวันที่ไม่แน่นอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา คือ วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 24.5 วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 11.5 วันอังคาร คิดเป็นร้อยละ 9.5 วันพุธ และวันพฤหัสบดี เท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30-10.30 น.	35	17.5
10.31-11.30 น.	52	26.0
11.31-12.30 น.	38	19.0
12.31-13.30 น.	16	8.0
13.31-14.30 น.	34	17.0
14.31-15.30 น.	25	12.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลา 10.31-11.30 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 11.31-12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 19.0 ช่วงเวลา 8.30-10.30 น. คิดเป็นร้อยละ 17.5 ช่วงเวลา 13.31-14.30 น. คิดเป็นร้อยละ 17.0 ช่วงเวลา 14.31-15.30 น. คิดเป็นร้อยละ 12.5 และช่วงเวลา 12.31-13.30 น. คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บ่อยครั้งที่สุด

ประเภทบริการที่ใช้บ่อยครั้งที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
บริการด้านเงินฝาก	105	52.5
บริการบัตรเอทีเอ็ม	41	20.5
บริการโอนเงิน	25	12.5
บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	11	5.5
บริการด้านสินเชื่อ	10	5.0
บริการบัตรเครดิต	6	3.0
บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด	2	1.0
บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	0	0
บริการตัวแลกเงิน เช็คธนาคาร เช็คของขวัญ	0	0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ประเภทบริการที่ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด คือ บริการด้านเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา ได้แก่ บริการบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 20.5 บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 12.5 บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 5.5 บริการด้านสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 5.0 บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 3.0 และบริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ



## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ความพึงพอใจของลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) และความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา

### 2.1 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโดยรวมที่เคยใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ผู้เคยใช้บริการ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บัญชีเดินสะพัด	75	37.5	125	62.5
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	183	91.5	17	8.5
บัญชีเงินฝากประจำ	103	51.5	97	48.5
บัญชีเงินฝากระยะยาว	74	37.0	126	63.0
เงินกู้เบิกเกินบัญชี	52	26.0	148	74.0
เงินกู้ทั่วไป	54	27.0	146	73.0
เงินกู้เพื่อการเคหะ	44	22.0	156	78.0
บริการบัตรเครดิตเอ็ม	152	76.0	48	24.0
บริการบัตรเครดิต	116	58.0	84	42.0
บริการโอนเงิน	150	75.0	50	25.0
บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	122	61.0	78	39.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 บริการ

จากตารางที่ 11 พบว่าจำนวนลูกค้าโดยรวมเคยใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.5 รองลงมา คือ บริการบัตรเครดิตเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 76.0 บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 75.0 บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 61.0 บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 58.0 บัญชีเงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 51.5 บัญชีเดินสะพัด คิดเป็นร้อยละ 37.5 บัญชีเงินฝากระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 37.0 เงินกู้ทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 27.0 เงินกู้เบิกเกินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 26.0 และเงินกู้เพื่อการเคหะ คิดเป็นร้อยละ 22.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม  
ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
บัญชีเดินสะพัด	23 (30.7%)	20 (26.7%)	27 (36.0%)	1 (1.3%)	4 (5.3%)	75 (100.0%)	3.76	พึงพอใจ มาก
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	54 (29.5%)	76 (41.5%)	49 (26.8%)	2 (1.1%)	2 (1.1%)	183 (100.0%)	3.97	พึงพอใจ มาก
บัญชีเงินฝากประจำ	9 (8.8%)	30 (29.1%)	54 (52.4%)	6 (5.8%)	4 (3.9%)	103 (100.0%)	3.33	พึงพอใจ ปานกลาง
บัญชีเงินฝากระยะยาว	6 (8.1%)	33 (44.6%)	25 (33.8%)	6 (8.1%)	4 (5.4%)	74 (100.0%)	3.42	พึงพอใจ ปานกลาง
เงินกู้เบิกเกินบัญชี	8 (15.4%)	26 (50.0%)	12 (23.1%)	4 (7.7%)	2 (3.8%)	52 (100.0%)	3.65	พึงพอใจ มาก
เงินกู้ทั่วไป	8 (14.8%)	26 (48.2%)	14 (25.9%)	4 (7.4%)	2 (3.7%)	54 (100.0%)	3.63	พึงพอใจ มาก
เงินกู้เพื่อการเคหะ	7 (15.9%)	21 (47.7%)	13 (29.6%)	2 (4.5%)	1 (2.3%)	44 (100.0%)	3.70	พึงพอใจ มาก
บริการบัตรเครดิตเอ็ม	56 (36.8%)	61 (40.1%)	32 (21.1%)	1 (0.7%)	2 (1.3%)	152 (100.0%)	4.11	พึงพอใจ มาก
บริการบัตรเครดิต	20 (17.3%)	47 (40.5%)	36 (31.0%)	8 (6.9%)	5 (4.3%)	116 (100.0%)	3.59	พึงพอใจ มาก
บริการโอนเงิน	43 (28.7%)	57 (38.0%)	35 (23.3%)	13 (8.7%)	2 (1.3%)	150 (100.0%)	3.84	พึงพอใจ มาก
บริการรับชำระค่าสินค้า และบริการ	41 (33.6%)	42 (34.4%)	32 (26.2%)	3 (2.5%)	4 (3.3%)	122 (100.0%)	3.93	พึงพอใจ มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.80</b>	<b>พึงพอใจ มาก</b>

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละปีจําย่อยมีจำนวน ไม่เท่ากัน ในที่นี้สอบถามความพึงพอใจ  
เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการคํานี้้น ๆ

จากตารางที่ 12 พบว่าลูกค้าโดยรวมมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ บัญชีเดินสะพัด บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เงินกู้เบิกเงินบัญชี เงินกู้ทั่วไป เงินกู้เพื่อการเคหะ บริการบัตรเครดิต บริการโอนเงิน และบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีเงินฝากระยะยาว

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโดยรวมที่เคยใช้บริการ ด้านราคา

ด้านราคา	ผู้เคยใช้บริการ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	183	91.5	17	8.5
อัตราดอกเบี้ยบัญชีเงินฝากประจำ	103	51.5	97	48.5
อัตราดอกเบี้ยบัญชีเงินฝากระยะยาว	74	37.0	126	63.0
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเงินบัญชี	52	26.0	148	74.0
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป	54	27.0	146	73.0
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ	44	22.0	156	78.0
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตเอเอ็ม	152	76.0	48	24.0
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	116	58.0	84	42.0
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	150	75.0	50	25.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 บริการ

จากตารางที่ 11 พบว่าจำนวนลูกค้าโดยรวมเคยใช้บริการอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.5 รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 76.0 ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 75.0 ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 58.0 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 51.5 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 37.0 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27.0 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเงินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 26.0 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ คิดเป็นร้อยละ 22.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม  
ด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ออมทรัพย์	5 (2.7%)	28 (15.3%)	97 (53.0%)	32 (17.5%)	21 (11.5%)	183 (100.0%)	2.80	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ประจำ	4 (3.9%)	12 (11.7%)	47 (45.6%)	29 (28.1%)	11 (10.7%)	103 (100.0%)	2.70	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ระยะยาว	2 (2.7%)	12 (16.2%)	35 (47.3%)	16 (21.6%)	9 (12.2%)	74 (100.0%)	2.76	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เบิกเกินบัญชี	1 (1.9%)	5 (9.6%)	30 (57.7%)	14 (26.9%)	2 (3.9%)	52 (100.0%)	2.79	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป	2 (3.7%)	6 (11.1%)	30 (55.6%)	12 (22.2%)	4 (7.4%)	54 (100.0%)	2.81	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เพื่อการเคหะ	1 (2.3%)	3 (6.8%)	26 (59.1%)	12 (27.3%)	2 (4.5%)	44 (100.0%)	2.75	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม	9 (5.9%)	28 (18.4%)	78 (51.3%)	27 (17.8%)	10 (6.6%)	152 (100.0%)	2.99	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	10 (8.6%)	13 (11.2%)	42 (36.2%)	26 (22.4%)	25 (21.6%)	116 (100.0%)	2.63	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	11 (7.3%)	18 (12.0%)	80 (53.3%)	29 (19.4%)	12 (8.0%)	150 (100.0%)	2.91	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							2.85	พึงพอใจ ปานกลาง

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละปีจมีจำนวนไม่เท่ากัน ในที่นี้สอบถามความพึงพอใจ  
เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการด้านนั้น ๆ

All rights reserved

จากตารางที่ 14 พบว่าลูกค้าโดยรวมมีความพึงพอใจด้านราคา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต และค่าธรรมเนียมการโอนเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทุกปัจจัย

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ทำเลที่ตั้งของสาขา	79 (39.5%)	73 (36.5%)	39 (19.5%)	9 (4.5%)	0 (0%)	200 (100.0%)	4.11	พึงพอใจมาก
ความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ	41 (20.5%)	93 (46.5%)	61 (30.5%)	5 (2.5%)	0 (0%)	200 (100.0%)	3.85	พึงพอใจมาก
จำนวนช่องให้บริการ	17 (8.5%)	63 (31.5%)	84 (42.0%)	32 (16.0%)	4 (2.0%)	200 (100.0%)	3.28	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.75	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 15 พบว่าลูกค้าโดยรวมมีความพึงพอใจด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของสาขา และความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวนช่องให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม  
ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้ข้อมูลบริการของ ธนาคาร	30 (15.0%)	77 (38.5%)	77 (38.5%)	15 (7.5%)	1 (0.5%)	200 (100.0%)	3.60	พึงพอใจ มาก
การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	24 (12.0%)	74 (37.0%)	88 (44.0%)	12 (6.0%)	2 (1.0%)	200 (100.0%)	3.53	พึงพอใจ มาก
เอกสาร / แผ่นพับประชาสัมพันธ์	17 (8.5%)	85 (42.5%)	82 (41.0%)	16 (8.0%)	0 (0%)	200 (100.0%)	3.52	พึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.55	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าลูกค้าโดยรวมมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลบริการของธนาคาร การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทุกปัจจัย

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม  
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	50 (25.0%)	104 (52.0%)	42 (21.0%)	4 (2.0%)	0 (0%)	200 (100.0%)	4.00	พึงพอใจมาก
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	53 (26.5%)	103 (51.5%)	38 (19.0%)	6 (3.0%)	0 (0%)	200 (100.0%)	4.01	พึงพอใจมาก
ความสุภาพ อธิบายของพนักงาน	71 (35.5%)	90 (45.0%)	37 (18.5%)	2 (1.0%)	0 (0%)	200 (100.0%)	4.15	พึงพอใจมาก
ความชัดเจนในการตอบปัญหา	38 (19.0%)	101 (50.5%)	55 (27.5%)	4 (2.0%)	2 (1.0%)	200 (100.0%)	3.85	พึงพอใจมาก
การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ	52 (26.0%)	84 (42.0%)	53 (26.5%)	10 (5.0%)	1 (0.5%)	200 (100.0%)	3.88	พึงพอใจมาก
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	73 (36.5%)	101 (50.5%)	25 (12.5%)	1 (0.5%)	0 (0%)	200 (100.0%)	4.23	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.02	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ลูกค้าโดยรวมมีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความสุภาพและอธิบายของพนักงาน ความชัดเจนในการตอบปัญหา การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม  
ด้านกายภาพ

ด้านกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวนเก้าอี้พักผ่อน	30 (15.0%)	92 (46.0%)	67 (33.5%)	11 (5.5%)	0 (0%)	200 (100.0%)	3.71	พึงพอใจ มาก
ความสะอาดเป็นระเบียบ	74 (37.0%)	100 (50.0%)	26 (13.0%)	0 (0%)	0 (0%)	200 (100.0%)	4.24	พึงพอใจ มาก
บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป	59 (29.5%)	99 (49.5%)	40 (20.0%)	2 (1.0%)	0 (0%)	200 (100.0%)	4.08	พึงพอใจ มาก
เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน	32 (16.0%)	100 (50.0%)	56 (28.0%)	10 (5.0%)	2 (1.0%)	200 (100.0%)	3.75	พึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.94	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าลูกค้าโดยรวมมีความพึงพอใจด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อ จำนวนเก้าอี้พักผ่อน ความสะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป และเทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย



ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การมีพนักงานแนะนำบริการ	28 (14.0%)	81 (40.5%)	69 (34.5%)	20 (10.0%)	2 (1.0%)	200 (100.0%)	3.57	พึงพอใจมาก
การจัดระบบบัตรคิว	38 (19.0%)	96 (48.0%)	52 (26.0%)	14 (7.0%)	0 (0%)	200 (100.0%)	3.79	พึงพอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	47 (23.5%)	84 (42.0%)	63 (31.5%)	5 (2.5%)	1 (0.5%)	200 (100.0%)	3.85	พึงพอใจมาก
เวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว	23 (11.5%)	73 (36.5%)	88 (44.0%)	12 (6.0%)	4 (2.0%)	200 (100.0%)	3.49	พึงพอใจปานกลาง
ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร	29 (14.5%)	96 (48.0%)	69 (34.5%)	6 (3.0%)	0 (0%)	200 (100.0%)	3.74	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.69	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 19 พบว่าลูกค้าโดยรวมมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการมีพนักงานแนะนำบริการ การจัดระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีเพียงเวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 20 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.80	พึงพอใจมาก
ด้านราคา	2.85	พึงพอใจปานกลาง
ด้านช่องทางให้บริการ	3.75	พึงพอใจมาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.55	พึงพอใจมาก
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.02	พึงพอใจมาก
ด้านกายภาพ	3.94	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.69	พึงพอใจมาก
รวม	3.66	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 20 พบว่าลูกค้าโดยรวมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

## 2.2 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม)ที่เคยใช้บริการ  
ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ผู้เคยใช้บริการ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บัญชีเดินสะพัด	49	49.0	51	51.0
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	96	96.0	4	4.0
บัญชีเงินฝากประจำ	61	61.0	39	39.0
บัญชีเงินฝากระยะยาว	43	43.0	57	57.0
เงินกู้เบิกเกินบัญชี	36	36.0	64	64.0
เงินกู้ทั่วไป	31	31.0	69	69.0
เงินกู้เพื่อการเคหะ	26	26.0	74	74.0
บริการบัตรเครดิตเอ็ม	81	81.0	19	19.0
บริการบัตรเครดิต	58	58.0	42	42.0
บริการโอนเงิน	74	74.0	26	26.0
บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	60	60.0	40	40.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 บริการ

จากตารางที่ 21 พบว่าจำนวนลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) เคยใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมา คือ บริการบัตรเครดิตเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 81.0 บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 74.0 บัญชีเงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 61.0 บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 60.0 บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 58.0 บัญชีเดินสะพัด คิดเป็นร้อยละ 49.0 บัญชีเงินฝากระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 43.0 เงินกู้เบิกเกินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 36.0 เงินกู้ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 31.0 และเงินกู้เพื่อการเคหะ คิดเป็นร้อยละ 26.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขาถนนทรงพล  
(นครปฐม) ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
บัญชีเดินสะพัด	18 (36.7%)	11 (22.5%)	17 (34.7%)	1 (2.0%)	2 (4.1%)	49 (100.0%)	3.86	พึงพอใจ มาก
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	36 (37.5%)	29 (30.2%)	29 (30.2%)	0 (0%)	2 (2.1%)	96 (100.0%)	4.01	พึงพอใจ มาก
บัญชีเงินฝากประจำ	6 (9.8%)	17 (27.9%)	29 (47.5%)	5 (8.2%)	4 (6.6%)	61 (100.0%)	3.26	พึงพอใจ ปานกลาง
บัญชีเงินฝากระยะยาว	3 (7.0%)	20 (46.5%)	11 (25.6%)	6 (13.9%)	3 (7.0%)	43 (100.0%)	3.33	พึงพอใจ ปานกลาง
เงินกู้เบิกเกินบัญชี	7 (19.4%)	16 (44.5%)	9 (25.0%)	4 (11.1%)	0 (0%)	36 (100.0%)	3.72	พึงพอใจ มาก
เงินกู้ทั่วไป	5 (16.1%)	14 (45.2%)	8 (25.8%)	4 (12.9%)	0 (0%)	31 (100.0%)	3.65	พึงพอใจ มาก
เงินกู้เพื่อการเกษตร	4 (15.4%)	12 (46.1%)	8 (30.8%)	2 (7.7%)	0 (0%)	26 (100.0%)	3.69	พึงพอใจ มาก
บริการบัตรเอทีเอ็ม	29 (35.8%)	28 (34.6%)	22 (27.2%)	1 (1.2%)	1 (1.2%)	81 (100.0%)	4.02	พึงพอใจ มาก
บริการบัตรเครดิต	12 (20.7%)	21 (36.2%)	18 (31.1%)	5 (8.6%)	2 (3.4%)	58 (100.0%)	3.62	พึงพอใจ มาก
บริการโอนเงิน	24 (32.4%)	24 (32.4%)	15 (20.3%)	9 (12.2%)	2 (2.7%)	74 (100.0%)	3.80	พึงพอใจ มาก
บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	21 (35.0%)	19 (31.7%)	16 (26.7%)	2 (3.3%)	2 (3.3%)	60 (100.0%)	3.92	พึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.82	พึงพอใจ มาก

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละปีจย้อยมีจำนวนไม่เท่ากัน ในที่นี้สอบถามความพึงพอใจ เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการด้านนั้น ๆ

จากตารางที่ 22 พบว่าลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ บัญชีเดินสะพัด บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เงินกู้เบิกเกินบัญชี เงินกู้ทั่วไป เงินกู้เพื่อการเคหะ บริการบัตรเครดิต บัตรเครดิต บริการโอนเงิน และบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีเงินฝากกระยะยาว

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) ที่เคยใช้บริการด้านราคา

ด้านราคา	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	96	96.0	4	4.0
อัตราดอกเบี้ยบัญชีเงินฝากประจำ	61	61.0	39	39.0
อัตราดอกเบี้ยบัญชีเงินฝากกระยะยาว	43	43.0	57	57.0
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี	36	36.0	64	64.0
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป	31	31.0	69	69.0
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ	26	26.0	74	74.0
ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม	81	81.0	19	19.0
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	58	58.0	42	42.0
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	74	74.0	26	26.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 บริการ

จากตารางที่ 23 พบว่าจำนวนลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) เคยใช้บริการอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 81.0 ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 74.0 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 61.0 ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 58.0 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากกระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 43.0 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 36.0 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 31.0 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ คิดเป็นร้อยละ 26.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขาถนนทรงพล  
(นครปฐม) ด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ออมทรัพย์	2 (2.1%)	14 (14.6%)	48 (50.0%)	19 (19.8%)	13 (13.5%)	96 (100.0%)	2.72	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ประจำ	2 (3.3%)	7 (11.5%)	28 (45.9%)	16 (26.2%)	8 (13.1%)	61 (100.0%)	2.66	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ระยะยาว	1 (2.3%)	7 (16.3%)	17 (39.5%)	11 (25.6%)	7 (16.3%)	43 (100.0%)	2.63	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เบิกเกินบัญชี	1 (2.8%)	2 (5.5%)	21 (58.3%)	11 (30.6%)	1 (2.8%)	36 (100.0%)	2.75	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป	1 (3.2%)	2 (6.5%)	17 (54.8%)	9 (29.0%)	2 (6.5%)	31 (100.0%)	2.71	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เพื่อการเกษตร	1 (3.8%)	0 (0%)	17 (65.4%)	7 (26.9%)	1 (3.9%)	26 (100.0%)	2.73	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม	5 (6.2%)	15 (18.5%)	42 (51.9%)	15 (18.5%)	4 (4.9%)	81 (100.0%)	3.02	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	5 (8.6%)	6 (10.4%)	25 (43.1%)	12 (20.7%)	10 (17.2%)	58 (100.0%)	2.72	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	5 (6.8%)	10 (13.5%)	36 (48.6%)	17 (23.0%)	6 (8.1%)	74 (100.0%)	2.88	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							2.82	พึงพอใจ ปานกลาง

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละปีจมีจำนวนไม่เท่ากัน ในที่นี้สอบถามความพึงพอใจ  
เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการด้านนั้น ๆ

จากตารางที่ 24 พบว่าลูกค้าสาขานนทรวงพล(นครปฐม) มีความพึงพอใจด้านราคา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต และค่าธรรมเนียมการโอนเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทุกปัจจัย

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ทำเลที่ตั้งของสาขา	39 (39.0%)	31 (31.0%)	26 (26.0%)	4 (4.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	4.05	พึงพอใจ มาก
ความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ	22 (22.0%)	45 (45.0%)	32 (32.0%)	1 (1.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.88	พึงพอใจ มาก
จำนวนช่องให้บริการ	5 (5.0%)	30 (30.0%)	43 (43.0%)	20 (20.0%)	2 (2.0%)	100 (100.0%)	3.16	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.70	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าลูกค้าสาขานนทรวงพล(นครปฐม) มีความพึงพอใจด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของสาขา และความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวนช่องให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขาถนนทรงพล  
(นครปฐม) ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้ข้อมูลบริการของ ธนาคาร	17 (17.0%)	38 (38.0%)	37 (37.0%)	7 (7.0%)	1 (1.0%)	100 (100.0%)	3.63	พึงพอใจ มาก
การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	16 (16.0%)	36 (36.0%)	41 (41.0%)	5 (5.0%)	2 (2.0%)	100 (100.0%)	3.59	พึงพอใจ มาก
เอกสาร/ แผ่นพับประชาสัมพันธ์	10 (10.0%)	42 (42.0%)	38 (38.0%)	10 (10.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.52	พึงพอใจ มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							3.58	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 26 พบว่าลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลบริการของธนาคาร การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทุกปัจจัย



ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขาถนนทรงพล  
(นครปฐม) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	26 (26.0%)	49 (49.0%)	23 (23.0%)	2 (2.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.99	พึงพอใจมาก
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	33 (33.0%)	41 (41.0%)	23 (23.0%)	3 (3.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	4.04	พึงพอใจมาก
ความสุภาพ อธิบายของพนักงาน	41 (41.0%)	38 (38.0%)	21 (21.0%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	4.20	พึงพอใจมาก
ความชัดเจนในการตอบปัญหา	21 (21.0%)	50 (50.0%)	26 (26.0%)	2 (2.0%)	1 (1.0%)	100 (100.0%)	3.88	พึงพอใจมาก
การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ	28 (28.0%)	41 (41.0%)	26 (26.0%)	4 (4.0%)	1 (1.0%)	100 (100.0%)	3.91	พึงพอใจมาก
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	44 (44.0%)	41 (41.0%)	14 (14.0%)	1 (1.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	4.28	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.05	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 27 พบว่าลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความสุภาพและอธิบายของพนักงาน ความชัดเจนในการตอบปัญหา การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขาถนนทรงพล  
(นครปฐม) ด้านกายภาพ

ด้านกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวนเก้าอี้พักผ่อน	13 (13.0%)	39 (39.0%)	40 (40.0%)	8 (8.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.57	พึงพอใจ มาก
ความสะอาดเป็นระเบียบ	33 (33.0%)	53 (53.0%)	14 (14.0%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	4.19	พึงพอใจ มาก
บรรยากาศและสภาพ แวดล้อมทั่วไป	25 (25.0%)	54 (54.0%)	20 (20.0%)	1 (1.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	4.03	พึงพอใจ มาก
เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน	16 (16.0%)	51 (51.0%)	26 (26.0%)	6 (6.0%)	1 (1.0%)	100 (100.0%)	3.75	พึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.88	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 28 พบว่าลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) มีความพึงพอใจด้าน  
กายภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อ จำนวนเก้าอี้  
พักผ่อน ความสะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป และเทคโนโลยี  
อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การมีพนักงานแนะนำบริการ	18 (18.0%)	41 (41.0%)	30 (30.0%)	10 (10.0%)	1 (1.0%)	100 (100.0%)	3.65	พึงพอใจมาก
การจัดระบบบัตรคิว	22 (22.0%)	44 (44.0%)	26 (26.0%)	8 (8.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.80	พึงพอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	27 (27.0%)	40 (40.0%)	29 (29.0%)	4 (4.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.90	พึงพอใจมาก
เวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว	13 (13.0%)	33 (33.0%)	45 (45.0%)	6 (6.0%)	3 (3.0%)	100 (100.0%)	3.47	พึงพอใจปานกลาง
ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร	17 (17.0%)	43 (43.0%)	37 (37.0%)	3 (3.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.74	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.71	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 29 พบว่าลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการมีพนักงานแนะนำบริการ การจัดระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีเพียงเวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 30 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม)  
 ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความ พึงพอใจเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.82	พึงพอใจมาก
ด้านราคา	2.82	พึงพอใจปานกลาง
ด้านช่องทางให้บริการ	3.70	พึงพอใจมาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.58	พึงพอใจมาก
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.05	พึงพอใจมาก
ด้านกายภาพ	3.88	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.71	พึงพอใจมาก
รวม	3.65	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 30 พบว่าลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) มีความพึงพอใจโดยรวม  
 ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึง  
 พอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้  
 ให้บริการ ด้านกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก  
 ส่วนด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

### 2.3 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าต่างสาขาที่เคยใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ผู้เคยใช้บริการ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บัญชีเดินสะพัด	26	26.0	74	74.0
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	87	87.0	13	13.0
บัญชีเงินฝากประจำ	42	42.0	58	58.0
บัญชีเงินฝากระยะยาว	31	31.0	69	69.0
เงินกู้เบิกเกินบัญชี	16	16.0	84	84.0
เงินกู้ทั่วไป	23	23.0	77	77.0
เงินกู้เพื่อการเคหะ	18	18.0	82	82.0
บริการบัตรเครดิตเอ็ม	71	71.0	29	29.0
บริการบัตรเครดิต	58	58.0	42	42.0
บริการโอนเงิน	76	76.0	24	24.0
บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	62	62.0	38	38.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 บริการ

จากตารางที่ 31 พบว่าจำนวนลูกค้าต่างสาขาเคยใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมา คือ บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 76.0 บริการบัตรเครดิตเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 71.0 บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 62.0 บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 58.0 บัญชีเงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 42.0 บัญชีเงินฝากระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 31.0 บัญชีเดินสะพัด คิดเป็นร้อยละ 26.0 เงินกู้ทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 23.0 เงินกู้เพื่อการเคหะ คิดเป็นร้อยละ 18.0 และเงินกู้เบิกเกินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา  
ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
บัญชีเดินสะพัด	5 (19.2%)	9 (34.6%)	10 (38.5%)	0 (0%)	2 (7.7%)	26 (100.0%)	3.58	พึงพอใจ มาก
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	18 (20.7%)	47 (54.0%)	20 (23.0%)	2 (2.3%)	0 (0%)	87 (100.0%)	3.93	พึงพอใจ มาก
บัญชีเงินฝากประจำ	3 (7.1%)	13 (31.0%)	25 (59.5%)	1 (2.4%)	0 (0%)	42 (100.0%)	3.43	พึงพอใจ ปานกลาง
บัญชีเงินฝากระยะยาว	3 (9.7%)	13 (41.9%)	14 (45.2%)	0 (0%)	1 (3.2%)	31 (100.0%)	3.55	พึงพอใจ มาก
เงินกู้เบิกเกินบัญชี	1 (6.3%)	10 (62.5%)	3 (18.7%)	0 (0%)	2 (12.5%)	16 (100.0%)	3.50	พึงพอใจ มาก
เงินกู้ทั่วไป	3 (13.0%)	12 (52.2%)	6 (26.1%)	0 (0%)	2 (8.7%)	23 (100.0%)	3.61	พึงพอใจ มาก
เงินกู้เพื่อการเคหะ	3 (16.7%)	9 (50.0%)	5 (27.8%)	0 (0%)	1 (5.5%)	18 (100.0%)	3.72	พึงพอใจ มาก
บริการบัตรเครดิตเอ็ม	27 (38.0%)	33 (46.5%)	10 (14.1%)	0 (0%)	1 (1.4%)	71 (100.0%)	4.20	พึงพอใจ มาก
บริการบัตรเครดิต	8 (13.8%)	26 (44.8%)	18 (31.0%)	3 (5.2%)	3 (5.2%)	58 (100.0%)	3.57	พึงพอใจ มาก
บริการโอนเงิน	19 (25.0%)	33 (43.4%)	20 (26.3%)	4 (5.3%)	0 (0%)	76 (100.0%)	3.88	พึงพอใจ มาก
บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	20 (32.3%)	23 (37.1%)	16 (25.8%)	1 (1.6%)	2 (3.2%)	62 (100.0%)	3.94	พึงพอใจ มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							3.79	พึงพอใจ มาก

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละปีจมีจำนวนไม่เท่ากัน ในที่นี้สอบถามความพึงพอใจ เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการด้านนั้น ๆ

จากตารางที่ 32 พบว่าลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ บัญชีเดินสะพัด บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากระยะยาว เงินกู้เบิกเกินบัญชี เงินกู้ทั่วไป เงินกู้เพื่อการเคหะ บริการบัตรเครดิตที่เอ็ม บริการบัตรเครดิต บริการโอนเงิน และบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ บัญชีเงินฝากประจำ

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าต่างสาขาที่เคยใช้บริการ ด้านราคา

ด้านราคา	ผู้เคยใช้บริการ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	87	87.0	13	13.0
อัตราดอกเบี้ยบัญชีเงินฝากประจำ	42	42.0	58	58.0
อัตราดอกเบี้ยบัญชีเงินฝากระยะยาว	31	31.0	69	69.0
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี	16	16.0	84	84.0
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป	23	23.0	77	77.0
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ	18	18.0	82	82.0
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตที่เอ็ม	71	71.0	29	29.0
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	58	58.0	42	42.0
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	76	76.0	24	24.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 บริการ

จากตารางที่ 33 พบว่าจำนวนลูกค้าต่างสาขา เคยใช้บริการอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 76.0 ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตที่เอ็ม คิดเป็นร้อยละ 71.0 ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 58.0 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 42.0 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 31.0 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.0 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา  
ด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ออมทรัพย์	3 (3.5%)	14 (16.1%)	49 (56.3%)	13 (14.9%)	8 (9.2%)	87 (100.0%)	2.90	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ประจำ	2 (4.8%)	5 (11.9%)	19 (45.2%)	13 (31.0%)	3 (7.1%)	42 (100.0%)	2.76	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ระยะยาว	1 (3.2%)	5 (16.1%)	18 (58.1%)	5 (16.1%)	2 (6.5%)	31 (100.0%)	2.94	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เบิกเกินบัญชี	0 (0%)	3 (18.7%)	9 (56.3%)	3 (18.7%)	1 (6.3%)	16 (100.0%)	2.88	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป	1 (4.3%)	4 (17.4%)	13 (56.5%)	3 (13.1%)	2 (8.7%)	23 (100.0%)	2.96	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เพื่อการเกษตร	0 (0%)	3 (16.7%)	9 (50.0%)	5 (27.8%)	1 (5.5%)	18 (100.0%)	2.78	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม	4 (5.6%)	13 (18.3%)	36 (50.7%)	12 (16.9%)	6 (8.5%)	71 (100.0%)	2.96	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	5 (8.6%)	7 (12.1%)	17 (29.3%)	14 (24.1%)	15 (25.9%)	58 (100.0%)	2.53	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	6 (7.9%)	8 (10.5%)	44 (57.9%)	12 (15.8%)	6 (7.9%)	76 (100.0%)	2.95	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							2.87	พึงพอใจ ปานกลาง

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละปีจยข้อมีจำนวนไม่เท่ากัน ในที่นี้สอบถามความพึงพอใจ  
เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการด้านนั้น ๆ



จากตารางที่ 34 พบว่าลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจด้านราคา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ออมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตที่เอ็ม ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต และค่าธรรมเนียมการโอนเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทุกปัจจัย

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขาด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ทำเลที่ตั้งของสาขา	40 (40.0%)	42 (42.0%)	13 (13.0%)	5 (5.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	4.17	พึงพอใจมาก
ความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ	19 (19.0%)	48 (48.0%)	29 (29.0%)	4 (4.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.82	พึงพอใจมาก
จำนวนช่องให้บริการ	12 (12.0%)	33 (33.0%)	41 (41.0%)	12 (12.0%)	2 (2.0%)	100 (100.0%)	3.41	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.80	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 35 พบว่าลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของสาขา และความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวนช่องให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา  
ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้ข้อมูลบริการของ ธนาคาร	13 (13.0%)	39 (39.0%)	40 (40.0%)	8 (8.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.57	พึงพอใจ มาก
การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	8 (8.0%)	38 (38.0%)	47 (47.0%)	7 (7.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.47	พึงพอใจ ปานกลาง
เอกสาร / แผ่นพับประชาสัมพันธ์	7 (7.0%)	43 (43.0%)	44 (44.0%)	6 (6.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.51	พึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.52	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 36 พบว่าลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลบริการของธนาคาร และเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา  
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	24 (24.0%)	55 (55.0%)	19 (19.0%)	2 (2.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	4.01	พึงพอใจมาก
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	20 (20.0%)	62 (62.0%)	15 (15.0%)	3 (3.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.99	พึงพอใจมาก
ความสุภาพ อธิบายของพนักงาน	30 (30.0%)	52 (52.0%)	16 (16.0%)	2 (2.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	4.10	พึงพอใจมาก
ความชัดเจนในการตอบปัญหา	17 (17.0%)	51 (51.0%)	29 (29.0%)	2 (2.0%)	1 (1.0%)	100 (100.0%)	3.81	พึงพอใจมาก
การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ	24 (24.0%)	43 (43.0%)	27 (27.0%)	6 (6.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.85	พึงพอใจมาก
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	29 (29.0%)	60 (60.0%)	11 (11.0%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	4.18	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.99	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 37 พบว่าลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความสุภาพและอธิบายของพนักงาน ความชัดเจนในการตอบปัญหา การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกจ้างต่างสาขา  
ด้านกายภาพ

ด้านกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวนเก้าอี้พักผ่อน	17 (17.0%)	53 (53.0%)	27 (27.0%)	3 (3.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.84	พึงพอใจ มาก
ความสะอาดเป็นระเบียบ	41 (41.0%)	47 (47.0%)	12 (12.0%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	4.29	พึงพอใจ มาก
บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป	34 (34.0%)	45 (45.0%)	20 (20.0%)	1 (1.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	4.12	พึงพอใจ มาก
เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน	16 (16.0%)	49 (49.0%)	30 (30.0%)	4 (4.0%)	1 (1.0%)	100 (100.0%)	3.75	พึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.00	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 38 พบว่าลูกจ้างต่างสาขา มีความพึงพอใจด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อ จำนวนเก้าอี้พักผ่อน ความสะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป และเทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้ต่างสาขา  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การมีพนักงานแนะนำ บริการ	10 (10.0%)	40 (40.0%)	39 (39.0%)	10 (10.0%)	1 (1.0%)	100 (100.0%)	3.48	พึงพอใจ ปานกลาง
การจัดระบบบัตรคิว	16 (16.0%)	52 (52.0%)	26 (26.0%)	6 (6.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.78	พึงพอใจ มาก
ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	20 (20.0%)	44 (44.0%)	34 (34.0%)	1 (1.0%)	1 (1.0%)	100 (100.0%)	3.81	พึงพอใจ มาก
เวลาที่รอคอยใช้บริการ ขณะอยู่ในคิว	10 (10.0%)	40 (40.0%)	43 (43.0%)	6 (6.0%)	1 (1.0%)	100 (100.0%)	3.52	พึงพอใจ มาก
ขั้นตอนการให้บริการ ของธนาคาร	12 (12.0%)	53 (53.0%)	32 (32.0%)	3 (3.0%)	0 (0%)	100 (100.0%)	3.74	พึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.67	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 39 พบว่าลูกค้ต่างสาขา มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการให้บริการ เวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว และขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีเพียงการมีพนักงานแนะนำบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 40 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ต่อปัจจัยส่วนประสม  
การตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความ พึงพอใจเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.79	พึงพอใจมาก
ด้านราคา	2.87	พึงพอใจปานกลาง
ด้านช่องทางให้บริการ	3.80	พึงพอใจมาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.52	พึงพอใจมาก
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.99	พึงพอใจมาก
ด้านกายภาพ	4.00	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.67	พึงพอใจมาก
รวม	3.66	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 40 พบว่าลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า

ปัญหาและข้อเสนอแนะจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าโดยรวม ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่างสาขา ซึ่งได้แสดงความคิดเห็นว่าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทรวงพล (นครปฐม) ควรปรับปรุง คือ

#### 3.1 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าโดยรวม

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์ของลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง ผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับความต้องการ

ผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	185	92.5
ไม่เพียงพอ	14	7.0
อื่น ๆ คือ ธนาคารมีผลิตภัณฑ์มากเกินไป	1	0.5
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า ผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีเพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 ไม่เพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 7.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านราคาของลูกค้าโดยรวม  
ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	155	77.5
ไม่เหมาะสม	32	16.0
อื่น ๆ คือ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ ไม่ได้ติดตาม	13	6.5
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวมมีความคิดเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 77.5 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 16.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านราคาของลูกค้าโดยรวม  
ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ

อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	123	61.5
ไม่เหมาะสม	39	19.5
อื่น ๆ คือ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ ไม่ได้ติดตาม	38	19.0
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 61.5 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 19.5 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 19.0



ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านราคาของลูกค้าโดยรวม  
ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ

ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	146	73.0
ไม่เหมาะสม	40	20.0
อื่น ๆ คือ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ	14	7.0
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 73.0 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 20.0 แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านช่องทางให้บริการของ  
ลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า

จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	139	69.5
ไม่เพียงพอ	61	30.5
อื่น ๆ	0	0
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 69.5 และไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 30.5

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านช่องทางให้บริการของ  
ลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง สถานที่จอดรถของธนาคาร

สถานที่จอดรถของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	166	83.0
ไม่เพียงพอ	34	17.0
อื่นๆ	0	0
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถของธนาคาร มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ  
83.0 ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านช่องทางให้บริการของ  
ลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ

ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	จำนวน	ร้อยละ
มีความปลอดภัย	192	96.0
ไม่ปลอดภัย	7	3.5
อื่นๆ คือ ไม่แน่ใจ	1	0.5
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถของธนาคารมีความปลอดภัย คิดเป็น  
ร้อยละ 96.0 ไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 3.5 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านการส่งเสริมการตลาดของ  
ลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์

การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	150	75.0
ไม่เพียงพอ	49	24.5
อื่น ๆ คือ แผ่นพับประชาสัมพันธ์มีมากเกินไป	1	0.5
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร  
มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 75.0 ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 24.5 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็น  
ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ  
ลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง การกล่าวคำทักทายและขอบคุณของพนักงาน

การกล่าวคำทักทายและขอบคุณของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
สม่ำเสมอ	136	68.0
ไม่สม่ำเสมอ	64	32.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า พนักงานผู้ให้บริการ มีการกล่าวคำทักทายและขอบคุณ  
อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 68.0 และไม่สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 32.0

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ  
ลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง ความสุภาพ มีอธยาศัย ความเอาใจใส่ และความเต็มใจ  
ในการให้บริการของพนักงาน

ความสุภาพ มีอธยาศัย ความเอาใจใส่ และความเต็มใจใน การให้บริการของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	181	90.5
ควรปรับปรุง	18	9.0
อื่น ๆ คือ พนักงานควรยิ้มแย้มมากขึ้น	1	0.5
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความสุภาพ มีอธยาศัย ความเอาใจใส่และ  
ความเต็มใจในการให้บริการ เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90.5 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 9.0  
และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ  
ลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง การให้ข้อมูล ข่าวสาร และความชัดเจนในการตอบปัญหา  
ของพนักงาน

การให้ข้อมูล ข่าวสาร และความชัดเจนในการตอบปัญหา ของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	161	80.5
ควรปรับปรุง	38	19.0
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	1	0.5
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีการให้ข้อมูล ข่าวสาร และมีความชัดเจนใน  
การตอบปัญหา อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 80.5 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 19.0 และ  
แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ  
ลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง การทำรายการของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้

การทำรายการของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	จำนวน	ร้อยละ
สม่ำเสมอ	183	91.5
ไม่สม่ำเสมอ	16	8.0
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	1	0.5
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า การทำรายการของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ  
เชื่อถือได้ อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 91.5 ไม่สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 8.0 และแสดงความ  
คิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้าโดยรวม  
ในเรื่อง ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร

ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	183	91.5
ควรปรับปรุง	17	8.5
อื่น ๆ	0	0
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสารของธนาคาร  
มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 91.5 และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านกายภาพของลูกค้าโดยรวม  
ในเรื่อง เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคาร

เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
มีความทันสมัย	168	84.0
ควรปรับปรุง	31	15.5
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	1	0.5
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคาร มีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 84.0 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 15.5 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้าโดยรวม  
ในเรื่อง จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการ

จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	171	85.5
ไม่เพียงพอ	27	13.5
อื่น ๆ คือ เมื่อลูกค้านั่งจะไม่เพียงพอ	2	1.0
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการ มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 85.5 ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 13.5 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้าโดยรวม  
ในเรื่อง ความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

ความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	195	97.5
ควรปรับปรุง	5	2.5
อื่น ๆ	0	0
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า ความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.5 และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้าโดยรวม  
ในเรื่อง อุณหภูมิและแสงสว่างภายในอาคาร

อุณหภูมิและแสงสว่างภายในอาคาร	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	189	94.5
ควรปรับปรุง	11	5.5
อื่น ๆ	0	0
รวม	200	100.0

ลูกค้า มีความคิดเห็นว่า อุณหภูมิและแสงสว่างภายในอาคาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 94.5 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านขั้นตอนการให้บริการของ  
ลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง จำนวนพนักงานที่ให้บริการ

จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	139	69.5
ไม่เพียงพอ	61	30.5
อื่น ๆ	0	0
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า จำนวนพนักงานที่ให้บริการ มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 69.5 และ ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 30.5

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านขั้นตอนการให้บริการของ  
ลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร

ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	178	89.0
ควรปรับปรุง	21	10.5
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	1	0.5
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร มีความเหมาะสม  
คิดเป็นร้อยละ 89.0 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 10.5 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็น  
ร้อยละ 0.5



ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านขั้นตอนการให้บริการของ  
ลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง เวลาที่รอคอยการให้บริการขณะอยู่ในคิว

เวลาที่รอคอยให้บริการขณะอยู่ในคิว	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	154	77.0
ควรปรับปรุง	45	22.5
อื่น ๆ คือ บางครั้งต้องรอก่อนนาน	1	0.5
รวม	200	100.0

ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า เวลาที่รอคอยการให้บริการขณะอยู่ในคิว มีความ  
เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 77.0 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 22.5 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ  
คิดเป็นร้อยละ 0.5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### 3.2 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม)

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านผลิตภัณฑ์ของลูกค้าสาขา ถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง ผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับความต้องการ

ผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	93	93.0
ไม่เพียงพอ	7	7.0
อื่นๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร มีเพียงพอ กับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 93.0 และไม่เพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านราคาของลูกค้าสาขา  
ถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	79	79.0
ไม่เหมาะสม	16	16.0
อื่น ๆ คือ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ ไม่ได้ติดตาม	5	5.0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 79.0 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 16.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านราคาของลูกค้าสาขา  
ถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ

อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	59	59.0
ไม่เหมาะสม	20	20.0
อื่น ๆ คือ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ ไม่ได้ติดตาม	21	21.0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 59.0 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 20.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 21.0

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านราคาของลูกค้าสาขา  
ถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ

ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	75	75.0
ไม่เหมาะสม	20	20.0
อื่น ๆ คือ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ	5	5.0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่ ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ มี  
ความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 75.0 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 20.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ  
คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 65 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านช่องทางให้บริการของลูกค้า  
สาขาถนนทรงพล(นครปฐม ในเรื่อง จำนวนเคาน์เตอร์ หรือจุดให้บริการลูกค้า

จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	61	61.0
ไม่เพียงพอ	39	39.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่ จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้  
บริการลูกค้า มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 61.0 และ ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 39.0

ตารางที่ 66 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านช่องทางให้บริการของลูกค้า สาขาถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง สถานที่จอดรถของธนาคาร

สถานที่จอดรถของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	83	83.0
ไม่เพียงพอ	17	17.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถของธนาคาร มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 83.0 และไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตารางที่ 67 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านช่องทางให้บริการของลูกค้า สาขาถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ

ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	จำนวน	ร้อยละ
มีความปลอดภัย	96	96.0
ไม่ปลอดภัย	3	3.0
อื่น ๆ คือ ไม่แน่ใจ	1	1.0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถของธนาคารมีความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 96.0 ไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 3.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 68 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านการส่งเสริมการตลาดของ  
ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) ในเรื่อง การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์

การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	75	75.0
ไม่เพียงพอ	24	24.0
อื่น ๆ คือ แผ่นพับประชาสัมพันธ์มีมากเกินไป	1	1.0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า การให้ข้อมูลข่าวสาร การ  
ประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 75.0 ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 24.0 และ  
แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 69 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ  
ลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ

การกล่าวคำทักทายและขอบคุณของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
สม่ำเสมอ	72	72.0
ไม่สม่ำเสมอ	28	28.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า พนักงานผู้ให้บริการมีการกล่าว  
คำทักทายและขอบคุณ อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 72.0 และไม่สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 28.0

ตารางที่ 70 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ  
 ลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง ความสุภาพ มีอัธยาศัย ความเอาใจใส่  
 และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน

ความสุภาพ มีอัธยาศัย ความเอาใจใส่ และความเต็มใจใน การให้บริการของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	91	91.0
ควรปรับปรุง	9	9.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัย  
 ความเอาใจใส่และความเต็มใจในการให้บริการ เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 91.0 และควรปรับปรุง  
 คิดเป็นร้อยละ 9.0

ตารางที่ 71 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ  
 ลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง การให้ข้อมูล ข่าวสารและความชัดเจน  
 ในการตอบปัญหาของพนักงาน

การให้ข้อมูล ข่าวสาร และความชัดเจนในการตอบปัญหา ของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	84	84.0
ควรปรับปรุง	16	16.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีการให้ข้อมูล ข่าวสาร  
 และมีความชัดเจนในการตอบปัญหา อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 84.0 และควรปรับปรุง คิดเป็น  
 ร้อยละ 16.0

ตารางที่ 72 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ  
ลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง การทำรายการของพนักงานมีความ  
ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

การทำรายการของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	จำนวน	ร้อยละ
สม่ำเสมอ	91	91.0
ไม่สม่ำเสมอ	9	9.0
อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า การทำรายการของพนักงานมีความ  
ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 91.0 และไม่สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 9.0

ตารางที่ 73 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้าสาขา  
ถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร

ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	91	91.0
ควรปรับปรุง	9	9.0
อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า ความสะดวกในการใช้บริการด้าน  
เอกสารของธนาคาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 91.0 และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 9.0



ตารางที่ 74 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้าสาขา  
ถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคาร

เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
มีความทันสมัย	84	84.0
ควรปรับปรุง	15	15.0
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	1	1.0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของ  
ธนาคารมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 84.0 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 15.0 และแสดงความ  
คิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 75 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้าสาขา  
ถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการ

จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	84	84.0
ไม่เพียงพอ	15	15.0
อื่น ๆ คือ เมื่อลูกค้ามากจะไม่เพียงพอ	1	1.0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการ  
มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 84.0 ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 15.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็น  
ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 76 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้าสาขา  
ถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	99	99.0
ควรปรับปรุง	1	1.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย  
ของสถานที่ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 99.0 และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 77 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้าสาขา  
ถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่อง อุดหนุนและแสงสว่างภายในอาคาร

อุดหนุนและแสงสว่างภายในอาคาร	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	94	94.0
ควรปรับปรุง	6	6.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า อุดหนุนและแสงสว่างภายใน  
อาคาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 94.0 และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 6.0

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 78 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านขั้นตอนการให้บริการของ  
ลูกค้าสาขานนทรวงพล(นครปฐม) ในเรื่อง จำนวนพนักงานที่ให้บริการ

จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	63	63.0
ไม่เพียงพอ	37	37.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า จำนวนพนักงานที่ให้บริการ  
มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 63.0 และไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 37.0

ตารางที่ 79 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านขั้นตอนการให้บริการของ  
ลูกค้าสาขานนทรวงพล(นครปฐม) ในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร

ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	88	88.0
ควรปรับปรุง	11	11.0
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	1	1.0
รวม	100	100.0

ลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร  
มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 88.0 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 11.0 และแสดงความคิดเห็น  
อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 80 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านขั้นตอนการให้บริการของ  
ลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) ในเรื่องเวลาที่รอคอยการให้บริการขณะอยู่ในคิว

เวลาที่รอคอยให้บริการขณะอยู่ในคิว	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	74	74.0
ควรปรับปรุง	25	25.0
อื่น ๆ คือ บางครั้งต้องรอก่อนนาน	1	1.0
รวม	200	100.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า เวลาที่รอคอยการให้บริการขณะอยู่ในคิว มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 74.0 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 25.0 และแสดงความ  
คิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### 3.3 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้านักต่างสาขา

ตารางที่ 81 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านผลิตภัณฑ์ของลูกค้านักต่างสาขา ในเรื่อง ผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับความต้องการ

ผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	92	92.0
ไม่เพียงพอ	7	7.0
อื่น ๆ คือ ธนาคารมีผลิตภัณฑ์มากเกินไป	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

ลูกค้านักต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า ผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีเพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 92.0 ไม่เพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 7.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 82 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านราคาของลูกค้าต่างสาขา  
ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	76	76.0
ไม่เหมาะสม	16	16.0
อื่น ๆ คือ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ ไม่ได้ติดตาม	8	8.0
รวม	100	100.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝากมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 76.0 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 16.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตารางที่ 83 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านราคาของลูกค้าต่างสาขา  
ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ

อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	64	64.0
ไม่เหมาะสม	19	19.0
อื่น ๆ คือ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ ไม่ได้ติดตาม	17	17.0
รวม	100	100.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 64.0 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 19.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตารางที่ 84 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านราคาของลูกค้านักศึกษา  
ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ

ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	71	71.0
ไม่เหมาะสม	20	20.0
อื่น ๆ คือ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ	9	9.0
รวม	100	100.0

ลูกค้านักศึกษา มีความคิดเห็นว่าค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 71.0 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 20.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 9.0

ตารางที่ 85 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านช่องทางให้บริการของ  
ลูกค้านักศึกษา ในเรื่อง จำนวนเคาน์เตอร์ หรือจุดให้บริการลูกค้า

จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	78	78.0
ไม่เพียงพอ	22	22.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้านักศึกษา มีความคิดเห็นว่า จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 78.0 และไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 22.0

ตารางที่ 86 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านช่องทางให้บริการของ  
ลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง สถานที่จอดรถของธนาคาร

สถานที่จอดรถของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	83	83.0
ไม่เพียงพอ	17	17.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถของธนาคาร มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 83.0 และไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตารางที่ 87 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านช่องทางให้บริการของ  
ลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ

ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	จำนวน	ร้อยละ
มีความปลอดภัย	96	96.0
ไม่ปลอดภัย	4	4.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถของธนาคารมีความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 96.0 และไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 4.0



ตารางที่ 88 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านการส่งเสริมการตลาดของ  
ลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์

การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	75	75.0
ไม่เพียงพอ	25	25.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร  
มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 75.0 และไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตารางที่ 89 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ  
ลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง การกล่าวคำทักทายและขอบคุณของพนักงาน

การกล่าวคำทักทายและขอบคุณของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
สม่ำเสมอ	64	64.0
ไม่สม่ำเสมอ	36	36.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า พนักงานผู้ให้บริการมีการกล่าวคำทักทายและขอบคุณ  
อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 64.0 และไม่สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 36.0

ตารางที่ 90 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ  
ลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง ความสุภาพ มีอัธยาศัย ความเอาใจใส่ และความเต็มใจ  
ในการให้บริการของพนักงาน

ความสุภาพ มีอัธยาศัย ความเอาใจใส่ และความเต็มใจใน การให้บริการของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	90	90.0
ควรปรับปรุง	9	9.0
อื่น ๆ คือ พนักงานควรยิ้มแย้มมากขึ้น	1	1.0
รวม	100	100.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัย ความเอาใจใส่และ  
ความเต็มใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 9.0 และแสดง  
ความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 91 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ  
ลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง การให้ข้อมูล ข่าวสาร และความชัดเจนในการตอบปัญหา  
ของพนักงาน

การให้ข้อมูล ข่าวสาร และความชัดเจนในการตอบปัญหา ของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	77	77.0
ควรปรับปรุง	22	22.0
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	1	1.0
รวม	100	100.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีการให้ข้อมูล ข่าวสาร และมีความชัดเจนใน  
การตอบปัญหา อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 77.0 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 22.0 และ  
แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 92 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านพนักงานผู้ให้บริการของ  
ลูกค้าต่างสาขา ในเรื่องการทำรายการของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้

การทำรายการของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	จำนวน	ร้อยละ
สม่ำเสมอ	92	92.0
ไม่สม่ำเสมอ	7	7.0
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า การทำรายการของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ  
เชื่อถือได้ อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 92.0 ไม่สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 7.0 และแสดงความ  
คิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 93 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้า  
ต่างสาขา ในเรื่อง ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร

ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	92	92.0
ควรปรับปรุง	8	8.0
อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสารของธนาคาร  
มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.0 และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตารางที่ 94 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้า  
ต่างสาขา ในเรื่อง เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคาร

เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
มีความทันสมัย	84	84.0
ควรปรับปรุง	16	16.0
อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคาร มีความทันสมัย  
คิดเป็นร้อยละ84.0 และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตารางที่ 95 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้า  
ต่างสาขา ในเรื่อง จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการ

จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	87	87.0
ไม่เพียงพอ	12	12.0
อื่น ๆ คือ เมื่อลูกค้ามากจะไม่เพียงพอ	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการมีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ  
87.0 ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 12.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 96 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้า  
ต่างสาขา ในเรื่อง ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	96	96.0
ควรปรับปรุง	4	4.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีความ  
เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 96.0 และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 97 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านกายภาพของลูกค้า  
ต่างสาขา ในเรื่อง อุณหภูมิและแสงสว่างภายในอาคาร

อุณหภูมิและแสงสว่างภายในอาคาร	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	95	95.0
ควรปรับปรุง	5	5.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า อุณหภูมิและแสงสว่างภายในอาคาร มีความเหมาะสม  
ร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 95.0 และ ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 98 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านขั้นตอนการให้บริการของ  
ลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง จำนวนพนักงานที่ให้บริการ

จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีเพียงพอ	76	76.0
ไม่เพียงพอ	24	24.0
อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า จำนวนพนักงานที่ให้บริการ มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 76.0 และไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 24.0

ตารางที่ 99 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านขั้นตอนการให้บริการของ  
ลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร

ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	90	90.0
ควรปรับปรุง	10	10.0
อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร มีความเหมาะสม  
คิดเป็นร้อยละ 90.0 และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 100 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็น ด้านขั้นตอนการให้บริการของ  
ลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง เวลาที่รอคอยการให้บริการขณะอยู่ในคิว

เวลาที่รอคอยให้บริการขณะอยู่ในคิว	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	80	80.0
ควรปรับปรุง	20	20.0
อื่นๆ	0	0
รวม	100	100.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า เวลาที่รอคอยการให้บริการขณะอยู่ในคิว มีความ  
เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 80.0 และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 20.0

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของลูกค้า

1. ควรยกเลิกค่าธรรมเนียมเช็คเรียกเก็บเขตกรุงเทพมหานคร (คิดเป็นร้อยละ 1.0)
2. ควรเพิ่มจุดให้บริการในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก (คิดเป็นร้อยละ 0.5)
3. ควรจัดช่องบริการพิเศษสำหรับลูกค้าที่ทำรายการเดียว (คิดเป็นร้อยละ 0.5)
4. พนักงานควรให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม (คิดเป็นร้อยละ 1.0)
5. พนักงานควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา (คิดเป็นร้อยละ 0.5)
6. ธนาคารควรมีเครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ (คิดเป็นร้อยละ 1.5)
7. ควรเพิ่มเก้าอี้พักคอยในช่วงที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก (คิดเป็นร้อยละ 1.5)
8. ควรใช้ระบบคิวอัตโนมัติ (คิดเป็นร้อยละ 0.5)
9. ควรเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 1.0)
10. ควรปรับปรุงการบริการเพื่อลดเวลารอคอยขณะอยู่ในคิว (คิดเป็นร้อยละ 1.5)